

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto)**



Oleh :

NAIFAH ROIDAH ZAHRANI

NPM: 15.1.01.09711

Program Studi : Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2019

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto)**



Oleh :

NAIFAH ROIDAH ZAHRANI

NPM: 15.1.01.09711

Program Studi : Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2019

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya
Simokerto)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan

Oleh:

NAIFAH ROIDAH ZAHRANI

NPM: 15.1.01.09711

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**
(Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NAIFAH ROIDAH ZAHRANI

NPM: 15.1.01.09711

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada Tanggal 30 Maret 2019

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Anggota : 1. Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA.

2. David Efendi, S.E., M.Si.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

Z.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **NAIFAH ROIDAH ZAHRANI**

N.P.M. : **15.1.01.09711**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 30 Maret 2019 , adalah hasil karya saya.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 30 Maret 2019
Yang membuat pernyataan,



NAIFAH ROIDAH Z.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Naifah Roidah Zahrani
NPM : 15.1.01.09711
Program Studi : S1 Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 02 September 1995
Agama : Islam
Jumlah saudara/anak yang ke : 3/1
Alamat : Jl. Sumber Mulyo 2/19 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Saroni
Alamat Rumah : Jl. Sumber Mulyo 2/19 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Tembok Dukuh 1 di Surabaya Tahun 2008
2. Tamat SMP di SMPN 2 di Surabaya Tahun 2011
3. Tamat SMA di SMAN 6 di Surabaya Tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VII	2015-2019	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol.	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

NAIFAH ROIDAH Z.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Surabaya Simokerto)” dengan baik.

Tujuan penelitian skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam menyusun skripsi ini, saya juga mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus saya menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur. Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan membimbing dan mendukung sepenuhnya selama pengerjaan skripsi ini.

4. Ibu Dra. Wiwiek Srikandi, M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan juga memberikan bantuan untuk kemudahan penulis selama menjalankan studi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Orangtua tercinta yang tak henti-hentinya mendoakan dan memberikan dorongan, kasih sayang, perhatian, dan pengorbanan yang begitu besar secara moral maupun material.
7. Teman-teman seperjuangan di SA2 (Nina, Jilly, Ganis, Putri, Bella, Evita, Desta, Herin, Fitrah, Mia, Mauliana), yang senantiasa memberikan semangat, dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
8. Sahabat saya yaitu Danik dan Hilda yang senantiasa meluangkan waktu dan tenaganya demi terselesainya skripsi ini.
9. Teman-teman seperbimbingan serta seluruh keluarga besar SA2 yang telah banyak menemani, memberikan bantuan dan semangat hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan
10. Untuk semua orang yang telah mendukung penulis dari awal menjalani masa perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena

itu, kritik dan saran yang membangun sangat bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas atas segala bantuan dari pihak-pihak di atas yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat yang berguna sebagai sumbangan pikiran yang berharga bagi yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 5 Maret 2019

NAIFAH ROIDAH Z.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRAC	xvii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
II TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1. Teori <i>Planned Behavior</i>	9
2.1.2. Definisi Pajak.....	10
2.1.3. Fungsi Pajak.....	11
2.1.4. Sistem Pemungutan Pajak.....	12
2.1.5. Pemahaman Pajak	15
2.1.6. Pengetahuan Pajak	17
2.1.7. Kualitas Pelayanan Pajak.....	18
2.1.8. Sanksi Pajak.....	20
2.1.9. Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.2 Rerangka Pemikiran	22
2.3 Penelitian Terdahulu	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	27

III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi	31
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1. Pemahaman Pajak.....	33
3.4.2. Pengetahuan Pajak.....	34
3.4.3. Kualitas Pelayanan Pajak	35
3.4.4. Sanksi Pajak.....	35
3.4.5. Kepatuhan Wajib Pajak	36
3.5. Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1. Uji Statistik Deskriptif.....	37
3.5.2. Uji Kualitas data	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas	38
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	38
1. Uji Normalitas	38
2. Uji Heteroskedastisitas	38
3. Uji Multikolonieritas	39
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.5.5 Uji Hipotesis.....	40
IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.2 Gambaran Sejarah Singkat KPP Pratama Simokerto.....	42
4.2.1 Gambaran Umum KPP Pratama Simokerto.....	43
4.3 Karakteristik Responden	44
4.4 Statistik Deskriptif	47
4.5 Uji Kualitas Data.....	48
4.5.1 Uji Validitas	48
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.6.1 Uji Normalitas.....	51
4.6.2 Uji Multikolinearitas	52
4.6.3 Uji Heterokedastisitas	53
4.7 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.8 Uji Hipotesis	56
4.9 Pembahasan.....	60

V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Keterbatasan Penelitian	66
5.3 Saran.....	67
JADWAL PENELITIAN	68
DAFTAR PUSTAKA	69



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Nilai Tax Ratio.....	2
2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	47
6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	47
7 Hasil Uji Validitas.....	49
8 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
9 Hasil Uji <i>One Kolmogorov Smirnov Test</i>	52
10 Hasil Uji Multikolinearitas	53
11 Hasil Analisis Linier Berganda.....	55
12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	57
13 Hasil Uji F.....	58
14 Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Pemikiran	23
2. Grafik Normal Probability Plot.....	51
3. Grafik Scatterplot	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
15 Kuisisioner.....	72
16 Rekap Data Kuisisioner	77
17 Karakteristik Data Responden	92
18 Hasil Output SPSS	94

